

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam dunia jasa pencucian atau yang dikenal dengan sebutan *Laundry*, sekarang ini mulai berkembang pesat seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat. Menurut ketua umum Asosiasi Profesi *Laundry* Indonesia (APLI), dalam berita prospek bisnis jasa laundry (2013), bahwa *Laundry* di daerah Bandung-Jawa Barat mengalami perkembangan yang sangat pesat. Bisa dilihat dari pelaku usaha laundry mencapai sekitar 407 pada tahun 2009. Dan mengalami perkembangan sampai 786 pelaku usaha *Laundry* pada tahun 2013. Kenaikan yang terjadi mencapai 48% dari tahun 2009 sampai 2013.

Perusahaan Djapa *Laundry* merupakan salah satu jasa *laundry* yang bergerak dalam bidang pencucian pakaian. Berdasarkan data yang diperoleh dari perusahaan tersebut, perusahaan mengalami penurunan omset. Dari data yang terlihat pada tabel 1.1 perusahaan mulai mengalami penurunan omset sejak tahun 2011. Meskipun ditahun 2012 omset perusahaan mengalami kenaikan, namun pada tahun 2013 hingga tahun 2014, perusahaan Djapa *Laundry* mengalami penurunan omset. Bahkan penurunan yang terjadi pada tahun 2014 sangat signifikan yaitu sebesar 65%. Data lengkap pendapatan Djapa *Laundry* dari tahun 2009 sampai tahun 2014 diperlihatkan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Pendapatan rata-rata pertahun Djapa *Laundry*

Tahun	Pendapatan rata-rata
2009	7.1 jt
2010	12.4 jt
2011	11.9 jt
2012	12.8 jt
2013	12.2 jt
2014	4.3 jt

Sumber : dari data pendapatan Djapa *Laundry* 2014

Menurut Kotler dan Keller dalam bukunya Manajemen Pemasaran jilid 1 (2009), bahwa penurunan sebuah pendapatan perusahaan diakibatkan oleh beberapa hal, salah satunya adalah pesaing yang ada. Dalam konteks usaha Djapa *Laundry* persaingan usaha diantara pencucian lainnya terlihat sangat jelas. Berdasarkan dari hasil survey yang dilakukan dan dari data RT setempat, jumlah pesaing yang ada disekitar Djapa *Laundry* teridentifikasi 8 pesaing. Salah satu *laundry* yang baru berdiri pada tahun 2013 mempunyai jasa pelayanan yang lebih banyak yang diberikan kepada pelanggan, sehingga terlihat ramai dikunjungi pelanggan. Dan mempunyai pendapatan lebih besar dibanding perusahaan Djapa *Laundry*.

Sedangkan sejak berdirinya Djapa *Laundry* layanan yang diberikan kepada pelanggan hanya pencucian saja, tidak ada layanan lain yang diberikan kepada pelanggan. Sehingga banyak pelanggan yang pindah ketempat *laundry* lain dan perusahaan mengalami kerugian, karena perusahaan mengalami penurunan omset yang sangat signifikan. Apabila masalah ini terus berkelanjutan maka perusahaan Djapa *Laundry* akan mengalami kebangkrutan dan perusahaan Djapa *Laundry* tidak bisa melanjutkan usahanya. Melihat kondisi ini, maka perlu dilakukan penelitian agar bisa menjawab permasalahan yang ada di perusahaan Djapa *Laundry*. Untuk dapat merancang jasa layanan baru, maka kebutuhan pelayanan yang diperlukan oleh konsumen dapat diketahui, sehingga perusahaan bisa melanjutkan usahanya tersebut.

Dalam penelitian, Hoo Ping Lo dan Ming Chuan Chiu (2014) membahas konsep layanan baru dengan mengidentifikasi kebutuhan pasar dan 5 aspek *servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1980). Dalam penelitian yang dilakukannya, peneliti merancang konsep layanan baru yang akan ditawarkan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Penelitian ini juga menawarkan perhitungan kelayakan dari alternatif pelayanan baru yang akan ditawarkan. Dengan analisis kelayakan tersebut diharapkan layanan baru yang terpilih akan menghasilkan nilai. Dengan penjelasan penelitian yang sudah dilakukan tersebut, maka penelitian ini akan dilakukan dengan mengikuti langkah-langkah dalam penelitian tersebut. Untuk dapat mengetahui pengembangan jasa Djapa *Laundry*.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah yang menjadi pokok kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang jasa layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan konsumen?
2. Berapa efisien dari masing-masing jasa layanan baru yang dirancang?
3. Bagaimana menghitung kelayakan usaha bisnis dari rancangan terpilih?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang jasa layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.
2. Mengetahui efisiensi dari masing-masing jasa layanan baru.
3. Mengetahui kelayakan usaha bisnis dari rancangan yang terpilih.

## 1.4 Ruang Lingkup Pembahasan

Untuk menghindari kegiatan yang terlalu luas sehingga menjadi tidak terarah, maka dibutuhkan ruang lingkup pembahasan. Adapun yang menjadi ruang lingkup pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Layanan yang diberikan berdasarkan layanan yang sebenarnya dari Perusahaan Djapa *Laundry*.
2. Proses yang dijadikan penelitian adalah konsep baru yang akan diterapkan di Djapa *Laundry*.
3. Penelitian dibatasi hanya sampai pada pengkajian pelayanan baru.

## 1.5 Asumsi

Adapun asumsi pada penelitian ini adalah:

1. Semua biaya pengeluaran didapat dari perusahaan
2. Perhitungan efisiensi dari hasil perhitungan kuisioner dan pengeluaran perusahaan

3. Data yang didapatkan dari Djapa *Laundry* diasumsikan tidak berubah pada setiap bulannya.

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Djapa *Laundry* beralamat di Jl. Topografi KPAD Setiabudhi Bandung 40534, Jawa Barat – Indonesia  
 Telp : 082120504850  
 Email : [djapa.Laundry@gmail.com](mailto:djapa.Laundry@gmail.com)

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab pertama ini dikemukakan secara garis besar isi penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup pembatasan, asumsi, lokasi penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab kedua ini berisikan teori-teori yang menunjang dan mendukung dalam penyelesaian permasalahan yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini.

#### **BAB III USULAN PEMECAHAN MASALAH**

Bab ketiga ini berisikan penjelasan model yang digunakan beserta penjelasan-penjelasan tentang langkah-langkah yang akan dilakukan untuk memecahkan masalah.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab keempat ini berisikan data-data dan informasi yang diperlukan dalam penyelesaian masalah serta pembahasan tentang cara pengolahan data.

#### **BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab kelima ini berisikan analisis dari hasil pengolahan data.

#### **BAB VI KESIMPULAN**

Bab keenam ini berisikan kesimpulan dari seluruh pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.